

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. APLICATIVO WEB

2016 01

PROCESO: Gestión Jurídica			
1. ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO, LA MEDICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN			
Evaluación de las principales causas o de mayor frecuencia que generaron las 209 quejas y reclamos recibidas desde el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2016 en la Institución.			
2. ANÁLISIS DE CAUSAS			
Quejas y reclamos recibidos entre el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2016			
Causas	Frecuencia	% individual	% acumulado
C1. Comportamiento indebido de un funcionario	29	22,66	22,656
C2. Información incorrecta o inadecuada	12	9,38	32,03
C3. Servicio Deficiente	12	9,38	41,41
C4. Demora en la atención telefónica	11	8,59	50,00
C5. Apertura de pocos grupos o cupos	6	4,69	54,69
C6. Dificultad en el proceso de matrícula	6	4,69	59,38
C7. Dificultades con los horarios	5	3,91	63,28
C8. Problemas con el pensum académico	5	3,91	67,19
C9. Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio	5	3,91	71,09
C10. Dificultades con el pin	4	3,13	74,22
C11. Dificultades con la plataforma virtual	4	3,13	77,34
C12. Errores en el sistema de información	4	3,13	80,47
Errores en los datos académicos (hoja de vida)	4	3,13	83,59
Incorrecta liquidación de matrícula	3	2,34	85,94
Inconveniente con el Presupuesto participativo	3	2,34	88,28
Reembolso de dinero	3	2,34	90,63
Dificultad con la prematrícula	2	1,56	92,19
Dificultad en el proceso de inscripción	2	1,56	93,75
Dificultades con el correo electrónico	2	1,56	95,31
Incumplimiento de los compromisos	2	1,56	96,88
Demora en la publicación de resultados	1	0,78	97,66
Deterioros sufrido	1	0,78	98,44
Negativa de prestación del servicio	1	0,78	99,22
Olores ofensivos	1	0,78	100,00
TOTAL	128		

Tabla 1. Categorización por causa

Prácticas Profesionales		1						1		1		
Problemática Atención Bienestar			4			1	1					
Problemática Biblioteca y extensión cultural												
Problemática Comunicaciones												
Problemática funcionarios	1			1								
Problemática Tesorería		1										
Química Industrial												
Situaciones Ambientales												
Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos		1			2	1			1			
Tecnología en Calidad				1								
Tecnología en Construcción de Acabados Arquitectónicos							1					
Tecnología en Electromecánica			1									
Tecnología en Mantenimiento de Equipo Biomédico	1											
Tecnología en Producción	1								1			
Tecnología en Sistemas de Información			1					1				
Total general	2	1	1	1	6	6	5	5	5	4	4	4
	9	2	2	1								

Tabla 2. Quejas y reclamos divididas en dependencias o problemática

REPRESENTACIÓN GRAFICA

